

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN, KOORDINASI PEGAWAI, DAN
KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PADA PUSKESMAS PAKIS DI SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

ACHITYA PERMATA SARI
0913010085/FE/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2013

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN, KOORDINASI PEGAWAI, DAN
KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PADA PUSKESMAS PAKIS DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

ACHITYA PERMATA SARI
0913010085/FE/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2013

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN, KOORDINASI PEGAWAI,
DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PADA PUSKESMAS PAKIS DI SURABAYA

Disusun Oleh :

Achitya Permata Sari
0913010085/FE/EA

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal, 03 Mei 2013

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dr. Hero Priono, SE, M.Si, Ak

Dra. Ec. Sri Hastuti, M.Si
Sekretaris

Dr. Hero Priono, SE, M.Si, Ak
Anggota

Drs. Ec. Munari, MM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM
NIP. 196309241989031001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karuniaNya yang tak terhingga sehingga penulis berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang Perguruan Tinggi. Berkat rahmatNya pula memungkinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN, KOORDINASI PEGAWAI, DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA PUSKESMAS PAKIS DI SURABAYA”

Sebagaimana diketahui bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Walaupun dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak maka skripsi ini tidak akan mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, M.P selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.

3. Bapak. Drs. Ec. H. R.A Suwaidi, M.S selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya
4. Bapak Dr. Hero Priono, SE, M.Si, Ak selaku Ketua Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Erry Andhaniwati, DRA,AK.MAK selaku Dosen Wali penulis, terima kasih telah banyak membantu penulis selama penulis menjalani proses perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi akuntansi fakultas ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah.
7. Kedua Orang Tua, Bapak Drs. Untung Supriyono, M.M dan Ibu Sumarminingtyas, serta adik penulis Benar Setya dan Penyemangat penulis Delly N. Kapisal, yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materiil yang telah diberikan selama ini sehingga mampu menghantarkan penulis menyelesaikan studinya.
8. Sahabat seangkatan dan seperjuangan yang selalu ada disetiap suka dan duka. Satriyo, Afan, Riska, Dewi, Yayi, Dian, Titis dan teman seangkatan jurusan akuntansi tahun 2009 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

9. Pegawai sub bagian SIK dan seluruh pegawai pada Puskesmas Pakis Surabaya, yang turut membantu dan meluangkan sejenak waktunya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surabaya, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	HAL
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pengertian Kualitas, Jasa, Pelayanan.....	12
2.2.1.1. Pengertian Kualitas.....	12

2.2.1.2. Dimensi Kualitas.....	14
2.2.1.3. Pengertian Jasa.....	15
2.2.1.4. Karakteristik Jasa.....	17
2.2.1.5. Pengertian Pelayanan.....	18
2.2.1.6. Karakteristik Pelayanan.....	20
2.2.1.7. Standar Dalam Pelayanan.....	20
2.2.2. Pengertian Koordinasi Pegawai.....	21
2.2.2.1. Tipe – Tipe Koordinasi.....	25
2.2.2.2. Syarat – Syarat Koordinasi.....	25
2.2.2.3. Pentingnya Koordinasi.....	26
2.2.3. Pengertian Kemampuan Pegawai.....	27
2.2.3.1. Cara Meningkatkan Kemampuan Pegawai.....	28
2.2.4. Pengertian Kinerja.....	30
2.2.4.1. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	31
2.3. Kerangka Pikir	33
2.4. Hipotesis	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
3.1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	35

3.1.1. Definisi Operasional	35
3.1.1.1. Variabel Bebas (Variabel Independen).....	35
3.1.1.2. Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	36
3.1.2. Teknik Pengukuran Variabel	36
3.2 Teknik Penentuan Sampel	38
3.2.1. Populasi	38
3.2.2. Sampel	38
3.3. Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1. Jenis Data	39
3.3.2. Sumber Data	40
3.3.3. Pengumpulan Data	40
3.4. Uji Kualitas Data.....	41
3.4.1. Uji Normalitas	41
3.4.2. Uji Validitas....	41
3.4.3. Uji Reliabilitas	42
3.5. Teknik Analisis.....	42
3.5.1. Uji Asumsi Klasik	42
3.5.2. Analisis Linier Berganda	44

3.5.3. Uji Hipotesis	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1. Sejarah singkat Puskesmas Pakis Surabaya.....	48
4.1.2. Visi, Dan Misi.....	49
4.1.3. Motto.....	49
4.1.4. Nilai.....	50
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi.....	50
4.1.6. Sarana dan Prasarana.....	50
4.1.7. Struktur Organisasi	51
4.2. Deskripsi Penelitian.....	53
4.2.1. Variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X ₁).....	53
4.2.2. Variabel Koordinasi Pegawai (X ₂).....	55
4.2.3. Variabel Kemampuan Pegawai (X ₃).....	57
4.2.4. Variabel Kinerja Pelayanan (Y).....	59
4.3. Uji Kualitas Data.....	61
4.3.1. Uji Validitas.....	61
4.3.2. Uji Reabilitas.....	65

4.3.3. Uji Normalitas.....	67
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	67
4.4.1. Uji Multikolineritas.....	68
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.6. Uji Hipotesis	72
4.6.1. Uji F (Uji Kecocokan Model).....	72
4.6.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.6.3. Uji t (Uji Parsial).....	74
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.8. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu.....	78
4.9. Keterbatasan Peneliti.....	80
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, dan
Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan
Pada Puskesmas Pakis Di Surabaya

Oleh:

Achitya Permata Sari

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah unit instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi, tujuan maupun program yang telah ditetapkan. Puskesmas dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas dasar atau pokok. Dalam program pokok pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas Pakis, terdapat program kerja yang kurang maksimal dalam pencapaian kinerja pelayanannya, diantaranya (Pelayanan nifas sesuai standar, hasil pelayanannya sebesar 60,5 % dari 95 % target sasaran yang ada), (Persalinan oleh tenaga kesehatan yang berkompeten, cakupan hasil pelayanan sebesar 63,6 % dari 93 % target sasaran yang ada), (Kesehatan bayi penanganan neonatal risti, hasil pelayanannya 21,4% dari 78 % target sasaran yang ada), dan (Pelayanan kesehatan balita, cakupannya sebesar 46,6 % dari 81% target sasaran yang ada).

Variabel Penelitian yang digunakan adalah kualitas jasa pelayanan, koordinasi pegawai, kemampuan pegawai dan kinerja pelayanan sebagai variabel terikat. Sampel yang diambil berjumlah 38 responden dengan teknik pengambilan sampel sampling purposive. Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis, analisis yang digunakan analisis linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier terutama uji t dapat menjawab hipotesis yaitu variabel yang terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan adalah koordinasi pegawai sedangkan variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan adalah kualitas jasa pelayanan dan kemampuan pegawai.

Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, Kemampuan Pegawai,
Kinerja Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah salah satu faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Dalam mendukung pencapaian pembangunan kesehatan tersebut, pemerintah telah menyediakan beberapa sarana fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Pembangunan kesehatan yang telah dijalankan selama ini, sudah mengupayakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dengan sebaik-baiknya dan seluas-luasnya. Salah satu fasilitas pembangunan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa yang disebut dengan Puskesmas.

Puskesmas merupakan suatu unit atau instansi pemerintah (organisasi publik) dalam wilayah kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan visi, misi, tujuan maupun program yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara / daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dalam konteks ini Puskesmas dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas dasar atau pokok. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah image baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan yang tentunya dengan kinerja pelayanan yang prima dan profesional.

Seperti yang lainnya, Puskesmas Pakis Surabaya adalah salah satu diantara sekian banyak Puskesmas di Surabaya yang turut berupaya memfungsikan dirinya sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu kegiatan yang telah dilaksanakan tidak lepas dari perencanaan yang terarah dan mantap secara terus menerus sesuai dengan problem dan tuntutan masyarakat yang sedang dihadapi. Dalam program pokok pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas Pakis, adapun berbagai pelayanannya yakni diantaranya :

1. Promosi Kesehatan, meliputi: Pengembangan Desa Siaga, Pemberdayaan masyarakat dalam PHBS, Pengembangan UKBM.
2. Penyehatan lingkungan, meliputi: Penyehatan air, Penyehatan makanan dan minuman, Penyehatan perumahan dan sanitasi

dasar, Pembinaan TTU, Klinik sanitasi, sanitasi total berbasis masyarakat

3. Perbaikan Gizi, meliputi: Pelayanan gizi pada masyarakat, penanganan gizi, pemantauan status gizi, inovasi program perbaikan gizi
4. Kesehatan ibu dan anak, meliputi: kesehatan maternal, kesehatan bayi, kesehatan balita dan apras, kesehatan anak usia sekolah dan remaja, keluarga berencana
5. Pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, meliputi: Pelayanan imunisasi, Pengamatan penyakit melalui surveillance epidemiologi, pelayanan pemberantasan penyakit potensial wabah.
6. Pengobatan, meliputi: Rawat inap, laboratorium.

Dari berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pakis diatas, terdapat program kerja kegiatan yang kurang maksimal dalam pencapaian kinerja pelayanannya, program ini terdapat pada kesehatan ibu dan anak. Hal ini dapat dilihat pada hasil pencapaiannya pada tahun 2011, yakni:

No.	Program Kerja Kegiatan	Hasil Pelayanan	Target Sasaran Pelayanan
1.	Pelayanan nifas sesuai standar	60,5%	95%
2.	Persalinan oleh tenaga kesehatan yang berkompeten	63,6%	93%
3.	Kesehatan bayi penanganan neonatal risti	21,4%	78%
4.	Pelayanan kesehatan balita	46,6%	81%

Sumber Data : TU Puskesmas Pakis

Dengan kondisi kurangnya hasil pelayanan dari yang ditargetkan pada Puskesmas Pakis di atas, menggambarkan bahwa kinerja yang dijalankan selama ini belum mampu menampung tuntutan para pelanggan secara keseluruhan, sehingga menimbulkan seperti munculnya krisis kepercayaan dari masyarakat atas rendahnya profesionalisme pegawai. Sehingga dalam hal ini, konteks pembangunan pemerintah dalam bidang kesehatan yang telah dijalankan oleh Puskesmas Pakis Surabaya semestinya harus mengupayakan pemenuhan sumber daya manusia itu sendiri.

Keberhasilan atau tidak berhasilnya Puskesmas Pakis dalam memenuhi tugas pokok, pada dasarnya juga tidak terlepas dari peran dan fungsi pegawainya, efektif tidaknya pelaksanaan program organisasi juga lebih bergantung pada efektif tidaknya pegawai dalam memenuhi peran dan fungsinya tersebut. Peningkatan dari kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh para stakeholder, dan juga sinergi antara pegawai yang terlibat dengan pekerjaan yang ditangani harus sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, selain itu juga masing – masing pegawai dituntut untuk

bekerjasama dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan yang mereka tangani sehingga dalam hal ini, koordinasi pegawai juga terlibat agar dapat mencapai target program yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan pelayanan kepada publik yang optimal.

Goetsch Davis (dalam Anjar Rahmulyono, 2008 : 12) ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh satuan para health provider Puskesmas Pakis terhadap pelanggan, sangat mempengaruhi terhadap kinerja pelayanannya apakah mampu memberikan kenyamanan bagi pelanggannya ataukah tidak, Puskesmas Pakis sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota berkewajiban memberikan pelayanan publik dengan baik. Dan dalam mengoptimalkan kinerja pelayanannya maka masing – masing pegawai dituntut untuk bekerjasama dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan yang mereka tangani. Koordinasi pegawai dalam suatu Puskesmas adalah penting, hal ini dikarenakan agar tanggungjawab pekerjaan yang ditangani dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Menurut Mooney (Sutarto 2006 : 141) mengemukakan, bahwa koordinasi adalah sebagai pengaturan kerjasama sekelompok orang secara teratur untuk menciptakan kesatuan tindakan dalam mengusahakan tercapainya suatu tujuan bersama.

Kinerja yang efektif dipengaruhi oleh pelaksanaan organisasi yang baik antar individu maupun satuan organisasi. Semua anggota organisasi seyogyanya diarahkan pada pelaksanaan kerjasama dan koordinasi yang baik dalam setiap aktivitasnya. Menurut E.F.L. Brech (Sutarto, 2006 : 144), koordinasi adalah Menseimbangkan dan mengeratkan tim, dengan memberikan alokasi kegiatan bekerja yang sesuai kepada masing – masing anggotanya, dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya antara para anggota itu sendiri. Namun bukan hanya itu saja, keberhasilan Puskesmas Pakis dalam mewujudkan tujuan dan harapannya sangat ditentukan oleh kemampuan para health provider yang dimiliki. Seorang tenaga kesehatan yang ada didalamnya dituntut untuk menggunakan kemampuan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan yang mereka tangani, sehingga dengan demikian dapat memberikan dampak positif terhadap kinerjanya. Dalam artikel kemampuan pegawai (Achmad Fauzi : 2010) Kemampuan yaitu pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari uraian permasalahan diatas maka dapat ditarik suatu pernyataan bahwa dalam mencapai kinerja pelayanan yang optimal harus memiliki kualitas jasa pelayanan dengan baik, pengkoordinasian pegawai

serta kemampuan dari masing-masing pegawai yang akan dapat memberikan kinerja pelayanan yang efektif dan efisien serta professional yang akhirnya dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengkaji dan menetapkan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Pakis Di Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan, yaitu:

“Apakah Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, Dan Kemampuan Pegawai Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Pakis Di Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui secara empiris mengenai Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Pakis Di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas yang diteliti dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan serta mendorong Puskesmas dalam mengembangkan dan meningkatkan kinerja pelayanan di Puskesmas.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima terhadap kenyataan yang terjadi di Puskesmas.

3. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan koleksi perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan atau menambah wawasan, terutama untuk yang berminat melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan materi penelitian ini.